**Государственное бюджетное учреждение**

 **Тверской области**

**«Центр оценки качества образования»**

**Аналитический отчет**

**о результатах исследования удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями Тверской области,**

 **по итогам уровня начального общего, основного общего, среднего общего образования в 2020 году**

Тверь 2020

**Содержание**

Введение………………………………………………………………………………………….3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей

 качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня начального общего, основного общего, среднего общего образования………………………………………………………5

1. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня начального общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов)………………………………………….6
2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня основного общего образования (итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей)……………………….. ………..………..11
3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня среднего общего образования (итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей)……………………….. ………………..17
4. Основные выводы……………………………………………………………………… .. 23

**Введение**

 В Федеральном законе «Об образовании в РФ» качество образования рассматривается как «комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы». **Удовлетворенность потребителя образовательных услуг** – это, *безусловно*, **показатель качества образования**.

*Под удовлетворенностью образованием* в целом можно понимать *сумму показателей удовлетворенности отдельными аспектами образования*, как в части образовательных результатов, так и в части образовательного процесса и его условий, *эмоционально-оценочное отношение* к образовательным результатам, условиям и процессу предоставления образовательной услуги. Потребитель, сравнивая получаемые результаты со своими ожиданиями, выносит суждение об удовлетворенности в случае их соответствия или неудовлетворенности (частичной и т.п.) в противном случае.

В Тверской области исследование удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями региона по итогам начального общего, основного общего и среднего общего образования (далее – исследование) проводится десятый год (2011-2020 гг.).

Цель исследования – выявление удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам всех исследуемых уровней общего образования.

Задачи исследования:

 - определить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) 4, 9, 11 классов и обучающихся 9, 11 классов качеством предоставляемых образовательных услуг;

 - выявить динамику уровня удовлетворенности в целом и по отдельным показателям за 3 года (2018 – 2020 гг.);

Метод исследования - социологический анкетный опрос потребителей образовательных услуг (родителей обучающихся 4-х, 9-х, 11-х классов и обучающихся 9-х, 11-х классов).

 Оценка проводится по ряду параметров, характеризующих процесс обучения:

- материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания;

- социально-психологический климат в ОО;

- профессионализм педагогического коллектива;

- использование услуг репетиторов;

-открытость ОО;

-удовлетворенность образовательной организацией в целом.

Исследование проведено в марте 2020 года в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях Тверской области в 2020 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области 09.12.2019г. № 1661/ПК.

Выборку для участия в исследовании осуществляло государственное бюджетное учреждение Тверской области «Центр оценки качества образования».

Общее количество участников – 15 168 респондентов из 162 ОО 42 МО.

Результаты проведённого анкетирования в отношении анализа содержательных аспектов удовлетворенности родителей и обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить полученные данные с материалами анкетирования, проведенного в 2018 и 2019 годах.

В качестве среднерегионального показателя (Р), определяющего соответствие образования запросам и ожиданиям родителей (законных представителей) и обучающихся, выбран показатель «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», который вычисляется по формуле:

Р= показатель удовлетворенности (ответ «да»)\*100%

 количество респондентов

Результаты анкетирования активно используются при подготовке информации по итогам независимой оценки качества образования в образовательных организациях Тверской области и будут полезны различным группам пользователей: представителям органов управления образованием, методических служб, руководителям общеобразовательных организаций в деятельности по повышению качества и доступности общего образования.

**1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня начального общего, основного общего, среднего общего образования**

В 2020 году в исследовании приняли участие **15168** человек из **162** общеобразовательных организаций (далее - ОО) 42 муниципальных образований (далее – МО).

В 2019г. – 13379 чел., в 2018 г. - 12947чел.

 Из них:

- 4296 родителей обучающихся 4-х классов из 142 ОО (2019г. – 3757 чел. из 132 ОО; 2018г. – 3664 чел. из 149 ОО);

- 3627 обучающихся 9-х классов из 142 ОО (2019г. – 3455 чел. из 138 ОО; 2018 г. – 3343 чел. из 136 ОО);

- 3502 родителей обучающихся 9-х классов из 142 ОО (2019г. – 3254 чел. из 141 ОО; 2018 г. – 2815 чел. из 139 ОО);

- 1913 обучающихся 11-х классов из 124 ОО (2019г. – 1503 чел. из 101 ОО; 2018г. – 1631чел из 101 ОО);

- 1830 родителей обучающихся 11-х классов из 124 ОО (2019г. – 1410 чел. из 101 ОО; 2018г. – 1494 чел из 101 ОО).

В сравнении за 3 последних года (2018-2020 гг.) на всех исследуемых уровнях школьного образования наблюдается положительная динамика по доле респондентов, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями (за исключением обучающихся 11 классов).

В течение трех лет самый высокий уровень удовлетворенности демонстрируют родители обучающихся 4-х классов – около 90%. В 9-х и 11-х классах – более 80% (Таблица 1).

 Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Год** | **Начальное общее образование** **(НОО)** | **Основное общее** **образование (ООО)** | **Среднее общее** **образование (СОО)** |
| Родители обучающихся 4-х классов | Обучающиеся 9-х классов | Родители обучающихся 9-х классов | Обучающиеся 11-х классов | Родители обучающихся 11-х классов |
| 2020 год | 90,2% | 82,7% | 84,2% | 83,1% | 86,8% |
| 2019 год | 88,3% | 81% | 83,8% | 81,5% | 85,5% |
| 2018 год | 88,6% | 82,2% | 83,9 | 83,5% | 85,5% |

**2. Анализ результатов исследования**

**удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня начального общего образования**

**( итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов)**

В 2020 году в анкетировании приняли участие 4296 родителей обучающихся 4-х классов из 142 ОО 42 МО.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности данной категории в 2020 году составил 90,2%, что выше показателей 2018-2019 гг.

 Снизилась доля из числа опрошенных, частично удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – от 10% в 2018-2019 гг. до 8% в 2020 г.

Доля полностью не удовлетворенных респондентов сохраняется на одном уровне последние 3 года и составляет чуть более 1% (Таблица 2).

**Показатели удовлетворенности родителей обучающихся 4-х классов**

**качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области**

**за три года (2018-2020гг)**

 Таблица 2

|  |
| --- |
| Показатели удовлетворенности (%) |
| Год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| 2020 г. | 90,2% | 8,4% | 1,4% |
| 2019 г. | 88,3% | 10,3% | 1,4% |
| 2018 г. | 88,6% | 10,1% | 1,3% |

В 2020 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности выявлен в общеобразовательных организациях 25 (60%) муниципальных образований, в т.ч. в 4 (9,5%) МО (Жарковском, Лесном, Спировском, Торжокском) он составил 100% (Таблица 3).

В течение трех лет (2018-2020 гг.) стабильно высокие показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют участники анкетирования из 22 (52%) МО: г. Ржева (от 91% до 94%), г.Твери (86-87%), Андреапольского (91-98%), Бежецкого (91-94%), Жарковского (87-100%), Западнодвинского (80-97%), Калининского (87-96%), Кимрского (87-96%), Кувшиновского (88-98%), Лесного (82-100%), Лихославльского (84-97%), Молоковского (86-92%), Оленинского (91-92%), Пеновского (89-100%), Сандовского (87-100%), Сонковского (93-100%), Спировского (84-100%), Старицкого (87-97%),Торжокского (100%) и Торопецкого (98-100%) районов, Кашинского городского округа (далее – г.о.) (91-98%), Нелидовского г.о. (80%-100%).

В сравнении за 3 года значительно выросла доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, в ряде муниципалитетов, например: г.Кимры, Андреапольский, Бологовский, Западнодвинский, Кесовогорский, Конаковский, Лесной, Осташковский, Спировский, Старицкий районы.

Среди опрошенных в текущем году родителей четвероклассников отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 23 (55%) МО. В течение трех лет - в 7 (16,6%) МО: Западнодвинском, Кимрском, Оленинском, Сандовском, Сонковском, Торжокском и Торопецком районах.

Вместе с тем, в 2020 году самый низкий уровень удовлетворенности выявлен в Бельском районе – доля родителей обучающихся 4-х классов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых ОО образовательных услуг, составила 59%.

В сравнении за 3 года значительно снизилась доля полностью удовлетворенных в 6 (14%) МО: Бельском, Весьегонском, Краснохолмском, Рамешковском, Ржевском районах, Удомельском г.о.

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 4-х классов в разрезе муниципальных образований**

**за 3 года (2018-2020 гг.)**

 Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Средний показатель по МО (%) |
| **2020 г.** | **2019 г.** | **2018 г.** |
| Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены | Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены | Полностьюудовлетворены | Не удовлетворены |
|  | г. Кимры | 94,2 | 0,0 | 92,3 | 0,8 | 74,2 | 1,0 |
|  | г. Ржев | 90,6 | 1,0 | 93,8 | 0,4 | 92,8 | 1,0 |
|  | г. Тверь | 86,7 | 2,1 | 86,1 | 1,5 | 87,2 | 1,6 |
|  | г. Торжок | 93,6 | 1,1 | 76,9 | 2,7 | 92,1 | 0,0 |
|  | Андреапольский р-н | 98,3 | 0,0 | 94,0 | 2,0 | 91,4 | 1,7 |
|  | Бежецкий р-н | 93,5 | 1,4 | 94,4 | 0,7 | 91,2 | 1,8 |
|  | Бельский р -н | 58,8 | 5,9 | 100,0 | 0,0 | 100 | 0,0 |
|  | Бологовский р-н | 92,6 | 0,0 | 86,0 | 0,0 | 76,9 | 3,4 |
|  | Весьегонский р-н | 73,9 | 2,9 | 85,2 | 1,7 | 92,9 | 0,0 |
|  | Вышневолоцкий г.о.\* | 82,7 | 1,1 | 93,9\* | 3,2\* | 96,7\* | 2,3\* |
|  | Жарковский р-н | 100,0 | 0,0 | 87,2 | 2,6 | 100 | 0,0 |
|  | Западнодвинский р-н | 96,6 | 0,0 | 80,0 | 0,0 | 85,4 | 0,0 |
|  | Зубцовский р-н | 87,2 | 1,8 | 74,1 | 3,7 | 97,2 | 0,0 |
|  | Калининский р-н | 87,2 | 0,0 | 88,5 | 1,7 | 95,8 | 0,0 |
|  | Калязинский р-н | 92,3 | 2,6 | 60,0 | 0,0 | 91,1 | 0,9 |
|  | Кашинский г.о. | 97,6 | 1,2 | 90,9 | 0,0 | 91,1 | 2,5 |
|  | Кесовогорский р-н | 93,9 | 0,0 | 93,8 | 0,0 | 69,1 | 4,4 |
|  | Кимрский р-н | 90,2 | 0,0 | 87,1 | 0,0 | 96 | 0,0 |
|  | Конаковский р-н | 92,2 | 2,6 | 90,1 | 0,6 | 71,9 | 3,4 |
|  | Краснохолмский р-н | 76,9 | 12,8 | 98,0 | 0,0 | 96 | 0,0 |
|  | Кувшиновский р-н | 98,1 | 0,0 | 88,0 | 2,0 | 98 | 0,0 |
|  | Лесной р-н | 100,0 | 0,0 | 93,3 | 0,0 | 81,8 | 9,1 |
|  | Лихославльский р-н | 97,0 | 0,0 | 83,6 | 5,5 | 96,4 | 0,0 |
|  | Максатихинский р-н | 82,5 | 1,8 | 70,0 | 0,0 | 85,7 | 1,4 |
|  | Молоковский р-н | 85,7 | 0,0 | 90,9 | 3,0 | 92 | 4,0 |
|  | Нелидовский г.о. | 98,6 | 0,0 | 79,9 | 2,0 | 100 | 0,0 |
|  | Оленинский р-н | 90,5 | 0,0 | 91,7 | 0,0 | 90,9 | 0,0 |
|  | Осташковский г.о. | 94,8 | 0,0 | 86,4 | 1,2 | 72,9 | 3,4 |
|  | Пеновский р-н | 89,1 | 3,6 | 100,0 | 0,0 | 92,1 | 0,0 |
|  | Рамешковский р-н | 79,8 | 7,1 | 88,9 | 0,0 | 97,2 | 0,0 |
|  | Ржевский р-н | 85,3 | 2,9 | 100,0 | 0,0 | 95,5 | 0,0 |
|  | Сандовский р-н | 98,2 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 87,2 | 0,0 |
|  | Селижаровский р-н | 84,9 | 0,0 | 91,2 | 0,0 | 90,9 | 1,8 |
|  | Сонковский р-н | 92,9 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 92,9 | 0,0 |
|  | Спировский р-н | 100,0 | 0,0 | 83,6 | 3,0 | 85,2 | 0,0 |
|  | Старицкий р-н | 97,0 | 0,0 | 87,3 | 3,2 | 87,5 | 3,1 |
|  | Торжокский р-н | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 100 | 0,0 |
|  | Торопецкий р-н | 98,2 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 100 | 0,0 |
|  | Удомельский г.о. | 77,0 | 4,9 | 81,6 | 1,0 | 87 | 1,6 |
|  | Фировский р-н | 84,8 | 1,3 | 56,0 | 4,0 | 75,4 | 3,5 |
|  | ЗАТО Озерный | 80,2 | 0,9 | - | - | 100,0 | 0,0 |
|  | ЗАТО Солнечный | 81,8 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 71,4 | 7,1 |
|  | **Тверская область** | **90,2** | **1,4** | **88,3** | **1,4** | **88,6** | **1,3** |

\* в 2020 году муниципальные образования – г.В.Волочек и Вышневолоцкий район - преобразованы в Вышневолоцкий городской округ. Показатели за 2018-2019 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.В.Волочек и Вышневолоцкий район)

Анализ проведенного анкетирования выявил те аспекты процесса обучения в школе, которые вызывают наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди родителей четвероклассников (Таблица 4).

В 2020 году наибольшую удовлетворенность родители обучающихся 4-х классов демонстрируют:

- своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (93%);

- своевременным и достаточным контролем за результатами обучения школьников со стороны педагогов и администрации школы (92%);

- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (91%);

- регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива (89%);

 - объективностью методов и критериев оценки учебных достижений обучающихся (88%):

- информированностью о результатах работы школы (88%);

- эффективностью деятельности администрации школы (87%).

Менее удовлетворены:

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (75%);

- организацией и качеством питания в школьной столовой (71%);

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (68,5%);

- оснащенностью школы материально-технической базой (68%).

Необходимо отметить, что в сравнении за 3 последних года (2018-2020 гг.) выросла доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня начального общего образования по 15 показателям (83%) из 18 (Таблица 4).

**Итоги анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся 4-х классов ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2018-2020 гг.)**

 Таблица 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы** **анкеты** | **Вопросы****анкеты** | **2020 г.** | **2019г.** | **2018г.** |
| полностью удовлетворены | не удовлетв | полностью удовлетворены | не удовлетв | полностью удовлетворены | не удовлетв |
| **Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания об-ся** | 1.Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой | 68,2% | 4,1% | 71,4% | 3,5 | 68,3% | 3,5% |
| 2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 80,9% | 3,7% | 82,1% | 3% | 78,8% | 3,8% |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой\* | 71,1% | 8,7% | 68,8% | 9,7% | 62,6% | 11,4% |
| 4.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья обучающихся\* | 77,3% | 4,3% | 76,9% | 4,2% | 72,2% | 4,6% |
| 5.Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет\* | 68,5% | 14,2% | 65,4% | 14,1% | 61,8% | 17,1% |
| **Социально-психологический климат в ОО** | 6.Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе\* | 86,1% | 2,4% | 85,4% | 2,5% | 84,7% | 2,4% |
| 7.Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива\* | 88,5% | 2,7% | 86,1% | 3,2% | 86,2% | 2,7% |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ\* | 81,5% | 4,1% | 79,8% | 3,8% | 77,2% | 3,7% |
| 9.Удовлетворенность Вашими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы\* | 92,8% | 1,0% | 91,7% | 0,8% | 92,5% | 0,8% |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | 10.Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания\* | 91,2% | 1,2% | 91,1% | 1,1% | 90,3% | 0,9% |
| 11.Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения обучающихся со стороны педагогов и администрации школы\* | 91,9% | 1,1% | 91,2% | 1,4% | 90,4% | 1,1% |
| 12.Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений обучающихся\* | 88,1% | 1,3% | 87,1% | 1,3% | 86% | 1,1% |
| 13.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся\* | 84,6% | 2,2% | 84,4% | 1,5% | 80,9% | 2,2% |
| 14.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг\* | 74,5% | 6,4% | 73,1% | 7,9% | 70,7% | 6,6% |
| 15.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися в начальной школе, для продолжения обучения в 5 классе\* | 88,1% | 2,0% | 87,5% | 2,1% | 86,6% | 1,9% |
| 16.Использование услуг репетиторов | 22,3% | 19,4% | 27% |
| **Открытость ОО** | 17.Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы\* | 87,7% | 2,9% | 85,6% | 3,6% | 84,7% | 3,2% |
| 18.Удовлетворенность эффективностью деятельности администрации школы \* | 86,8% | 2,4% | 85% | 2,6% | 84% | 2,5% |
|  **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **90,2%** | **1,4%** | **88,3%** | **1,4%** | **88,6%** | **1,3%** |

 \*отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2018-2020 гг.)

Несмотря на высокий уровень удовлетворенности профессионализмом учителей (91,2%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (88,1%) пятая часть (22,3%) опрошенных обращается к услугам репетиторов (Таблица 5). Из общего числа опрошенных 73% занимаются по одному предмету, 27% - по двум и более предметам.

В 2020 году основными причинами занятий с репетиторами родители четвероклассников назвали желание получить более глубокие знания их детей по предмету (68,4%) и профилактику неуспеваемости (50,8%). Почти треть родителей (28,4%) из-за своей занятости обращаются к репетиторам с целью проверки выполнения домашнего задания. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 16% участников анкетирования.

Из общего числа респондентов нуждаются в услугах репетиторов по математике и русскому языку – 25% и 27% соответственно, по иностранному языку – 79%.

Надо отметить, что в 2020 году, по сравнению с 2018 годом снизилась доля родителей учеников 4 классов, обратившихся за помощью к репетиторам - с 27% до 22,3% ( в 2019 г.- 19,4%).

 Таблица 5

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **4 класс -** **родители** |
| **2020 г.** | **2019 г.** | **2018 г.** |
| Количество респондентов (чел.) | 960 | 730 | 990 |
| % от общего числа опрошенных | 22,3% | 19,4% | 27% |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 72,9% | 79% | 76,8% |
|  занимаются по 2 и более предметам | 27,1% | 21,4% | 23,2% |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| Русский язык | 27,1% | 25,3% | 21,2% |
| Математика | 24,6% | 23,6% | 23% |
| Литература (чтение) | 1,9% | 2,3% | 1,9% |
| Иностранный язык | 78,6% | 83,4% | 89,7% |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 68,4% | 71,9% | 71,3% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 50,8% | 49,2% | 47% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 16% | 18,5% | 18,8% |
| С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей | 28,4% | 23% | 19,5% |

**3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня основного**

**общего образования**

**(итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей)**

В 2020 году в анкетировании приняли участие 3627 обучающихся 9-х классов и 3502 родителя девятиклассников из 142 ОО 42 МО.

Средний показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов по региону составил 82,7%, что незначительно выше показателей 2019г. и 2018г. Доля частично удовлетворенных и полностью не удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг незначительно снизились относительно 2018 и 2019гг. (Таблица 6).

Средний показатель удовлетворенности родителей обучающихся 9-х классов по региону остался практически без изменений и на протяжении трех последних лет составляет около 84%. Среди данной категории снизилась доля частично удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – до 12% в 2020 году. Вместе с тем выросла доля полностью не удовлетворенных – до 3,7% (Таблица 6).

**Показатели удовлетворенности обучающихся 9-х классов и родителей**

**качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области**

**за три года (2018-2020гг)**

 Таблица 6

|  |
| --- |
| Показатели удовлетворенности |
| год | полностью удовлетворены | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Обучающиеся 9-х классов*** |
| 2020 г. | 82,7% | 12,4% | 5% |
| 2019 г. | 81% | 13,3% | 5,7% |
| 2018 г. | 82,2% | 12,6% | 5,2% |
| ***Родители обучающихся 9-х классов*** |
| 2020 г. | 84,2% | 12,1% | 3,7% |
| 2019 г. | 83,8% | 12,7% | 3,4% |
| 2018 г. | 83,9% | 13,3% | 2,8% |

В 2020 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности среди обучающихся 9-х классов и их родителей выявлен в общеобразовательных организациях 14 (33%) МО, в т.ч. в 2 (5%) МО (Сонковском и Торжокском районах) он составил 100% (Таблица 7).

В сравнении за 3 года выросла доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, в ряде муниципалитетов, например: г.Ржев, г.Торжок, Бежецкий, Бологовский, Западнодвинский, Калязинский, Кашинский г.о., Сонковский районы.

На протяжении трех последних лет стабильно высокие показатели удовлетворенности по итогам уровня основного общего образования демонстрируют обучающиеся и родители из 13 (31%) МО: г.Ржев (от 84% до 90%), Андреапольский (95-100%), Бежецкий (87-98%), Калининский (80-88%), Краснохолмский (91-100%), Лесной (84-96%), Лихославльский (89-100%), Нелидовский г.о. (83-98%), Пеновский (86-100%), Сандовский (86-100%), Селижаровский (90-94%), Торжокский (88-100%), Торопецкий (97-100%) районы.

Среди опрошенных в текущем году обучающихся 9-х классов и их родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 11 (26%) МО. В течение трех лет - в Сонковском и Торопецком районах. В течение двух лет (2019 и 2020 гг.) в Кимрском и Торжокском районах.

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2020 году выявлены в 5 МО: Бельском районе (доля полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, составила 70% у обучающихся 9-х классов и 72% у родителей девятиклассников), Зубцовском (66% и 73% соответственно), Кувшиновском (70 и 73%), Ржевском (67 и 76%) и ЗАТО Солнечный (37 и 31%).

В сравнении за 3 года снизилась доля полностью удовлетворенных в 5 (12%) МО: г.Тверь, Бельском, Зубцовском, Ржевском районах, ЗАТО Солнечный.

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 9-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2018-2020 гг.)**

Таблица 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Показатель по МО, % |
| **2020 г.** | **2019 г.** | **2018 г.** |
| Полностью удовлетво-рены | Не удовлетво-рены | Полностью удовлетво-рены | Не удовлетво-рены | Полностью удовлетво-рены | Не удовлетво-рены |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
|  | г. Кимры | 87,9 | 82,9 | 5,2 | 3,4 | 78,9 | 78,3 | 6,7 | 4,8 | 81,1 | 85,2 | 9,8 | 0 |
|  | г. Ржев | 85,9 | 89,8 | 0,6 | 0,6 | 84,3 | 83,9 | 6,1 | 2,1 | 85,6 | 88,2 | 5,6 | 1,9 |
|  | г. Тверь | 73,7 | 70,4 | 8,3 | 9,7 | 77,4 | 83,4 | 7,3 | 4,2 | 75,5 | 81 | 7,8 | 4 |
|  | г. Торжок | 88,0 | 88,5 | 2,3 | 2,3 | 76,5 | 80,1 | 13,1 | 6,0 | 82,1 | 86,7 | 4,5 | 2,9 |
|  | Андреапольский р-н | 95,3 | 98,3 | 3,1 | 0,0 | 96,1 | 95,9 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Бежецкий р-н | 94,7 | 97,8 | 1,1 | 0,0 | 87,5 | 92,3 | 3,8 | 0,0 | 89,9 | 94 | 1,4 | 0 |
|  | Бельский р -н | 70,0 | 71,9 | 12,5 | 12,5 | 83,3 | 100 | 0,0 | 0,0 | 94,7 | 97,4 | 0 | 0 |
|  | Бологовский р-н | 90,5 | 91,0 | 1,9 | 0,9 | 57,1 | 85,5 | 7,1 | 3,2 | 76 | 66,3 | 14,9 | 6,9 |
|  | Весьегонский р-н | 82,4 | 75,0 | 1,5 | 0,0 | 88,7 | 77,4 | 0,0 | 3,2 | 88,9 | 88,6 | 1,4 | 0 |
|  | Вышневолоцкий г.о. | 85,2 | 79,2 | 3,8 | 2,8 | 81,3 | 84,3 | 3,8 | 1,5 | 96,7 | 89,9 | 0 | 0,6 |
|  | Жарковский р-н | 100 | 93,1 | 0,0 | 0,0 | 65,2 | 78,4 | 10,9 | 8,1 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Западнодвинский р-н | 97,3 | 100 | 0,0 | 0,0 | 81,6 | 83,3 | 8,8 | 7,0 | 68,1 | 73,4 | 5,8 | 1,6 |
|  | Зубцовский р-н | 65,6 | 73,0 | 15,1 | 11,1 | 70,0 | 81,5 | 10,0 | 3,7 | 90 | 93,1 | 3,3 | 0 |
|  | Калининский р-н | 83,8 | 87,9 | 3,0 | 2,0 | 80,2 | 83,2 | 2,4 | 0,8 | 84,1 | 83,5 | 4,5 | 4,7 |
|  | Калязинский р-н | 85,1 | 95,6 | 6,0 | 0,0 | 77,8 | 51,9 | 0,0 | 7,4 | 84,9 | 68,2 | 6,5 | 2,3 |
|  | Кашинский г.о. | 94,9 | 94,5 | 5,1 | 2,7 | 88,6 | 71,4 | 4,5 | 2,4 | 88,7 | 89,8 | 3,8 | 0 |
|  | Кесовогорский р-н | 87,5 | 81,5 | 5,4 | 0,0 | 84,6 | 94,8 | 6,2 | 1,7 | 72,3 | 84,6 | 4,3 | 2,6 |
|  | Кимрский р-н | 80,0 | 87,2 | 0,0 | 0,0 | 92,0 | 84,0 | 0,0 | 0,0 | 68 | 78,3 | 16 | 13 |
|  | Конаковский р-н | 78,4 | 80,4 | 6,5 | 5,0 | 82,5 | 78,0 | 1,8 | 1,9 | 68,7 | 78,8 | 10,1 | 4,5 |
|  | Краснохолмский р-н | 91,7 | 91,7 | 0,0 | 0,0 | 96,9 | 100 | 3,1 | 0,0 | 90,7 | 86,8 | 0 | 2,6 |
|  | Кувшиновский р-н | 70,4 | 72,8 | 12,3 | 11,1 | 56,3 | 71,2 | 7,8 | 1,7 | 88,6 | 93,3 | 0 | 0 |
|  | Лесной р-н | 89,7 | 89,7 | 2,6 | 7,7 | 84,1 | 95,5 | 0,0 | 0,0 | 95,2 | 90,5 | 2,4 | 2,4 |
|  | Лихославльский р-н | 94,9 | 88,9 | 0,0 | 0,0 | 93,1 | 96,4 | 1,7 | 0,0 | 95,8 | 100 | 0 | 0 |
|  | Максатихинский р-н | 79,5 | 78,9 | 10,3 | 0,0 | 78,0 | 80,0 | 10,0 | 6,0 | 89,7 | 65,5 | 3,4 | 15,5 |
|  | Молоковский р-н | 86,4 | 84,2 | 0,0 | 10,5 | 83,9 | 77,8 | 0,0 | 3,7 | 82,4 | 94,1 | 0 | 0 |
|  | Нелидовский г.о. | 87,0 | 86,2 | 4,3 | 1,4 | 82,8 | 86,7 | 11,2 | 5,4 | 93,5 | 98,4 | 0 | 0 |
|  | Оленинский р-н | 90,0 | 96,0 | 6,7 | 0,0 | 80,0 | 84,0 | 2,0 | 6,0 | 100 | 78,9 | 0 | 5,3 |
|  | Осташковский г.о. | 73,1 | 96,0 | 6,2 | 0,0 | 97,0 | 94,4 | 0,0 | 2,8 | 71,4 | 78,4 | 9,5 | 8,1 |
|  | Пеновский р-н | 88,7 | 85,7 | 3,2 | 1,8 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 87,5 | 90,5 | 12,5 | 4,8 |
|  | Рамешковский р-н | 76,9 | 83,1 | 3,1 | 3,4 | 60,4 | 84,4 | 13,2 | 0,0 | 73,3 | 66,7 | 13,3 | 6,7 |
|  | Ржевский р-н | 67,5 | 76,3 | 7,5 | 0,0 | 95,7 | 95,7 | 0,0 | 0,0 | 97 | 93,8 | 0 | 0 |
|  | Сандовский р-н | 89,7 | 85,7 | 0,0 | 0,0 | 100 | 90,9 | 0,0 | 4,5 | 86 | 96,4 | 2,3 | 0 |
|  | Селижаровский р-н | 93,3 | 90,7 | 4,4 | 4,7 | 89,6 | 91,1 | 6,3 | 2,2 | 94,2 | 91,5 | 0 | 2,1 |
|  | Сонковский р-н | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 60,0 | 70,0 | 0,0 | 0,0 | 75,9 | 76,5 | 0 | 0 |
|  | Спировский р-н | 90,9 | 100 | 0,0 | 0,0 | 91,2 | 0,0 | 8,8 | 0,0 | 84,9 | 90,9 | 4,3 | 1,3 |
|  | Старицкий р-н | 91,5 | 95,1 | 0,0 | 0,0 | 68,5 | 84,8 | 9,6 | 3,0 | 95,5 | 90,9 | 0 | 4,5 |
|  | Торжокский р-н | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 88,5 | 92,6 | 0 | 5,6 |
|  | Торопецкий р-н | 97,3 | 97,3 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Удомельский г.о. | 83,3 | 91,3 | 8,3 | 3,8 | 92,6 | 83,1 | 0,0 | 0,0 | 67,7 | 75 | 2,1 | 1,3 |
|  | Фировский р-н | 71,4 | 79,8 | 8,8 | 3,6 | 83,9 | 55,6 | 0,0 | 33,3 | 69,2 | 63,4 | 6,4 | 2,8 |
|  | ЗАТО Озерный | 77,1 | 82,9 | 2,9 | 11,4 | 72,7 | 81,8 | 3,6 | 7,3 | 91,1 | 90,2 | 0 | 0 |
|  | ЗАТО Солнечный | 36,8 | 31,3 | 10,5 | 6,3 | 0,0 | 80,0 | 0,0 | 0,0 | 80 | 90 | 0 | 0 |
|  | **Среднерегиональный показатель** | 82,7 | 84,2 | 5,0 | 3,7 | 81,0 | 83,8 | 5,7 | 3,4 | 82,2 | 83,9 | 5,2 | 2,8 |

 Анализ проведенного анкетирования выявил те аспекты процесса обучения в школе, которые вызывают наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди обучающихся 9-х классов и родителей девятиклассников (Таблица 8).

В 2020 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют:

- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (80% обучающиеся, 82% родители);

- своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы (80% и 81% соответственно);

- взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (79% и 83%);

- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (75% и 76%);

- информированностью о результатах работы школы (82% родителей);

- эффективностью деятельности администрации школы (83% родителей).

 Менее удовлетворены:

- объемом и качеством знаний, полученных в основной школе для продолжения образования (71%);

- организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося (70% и 74%);

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (70%);

- оснащенностью школы материально-технической базой (69% и 71%);

- организацией и качеством питания в школьной столовой (64% и 68%);

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (60% и 71%).

 Необходимо отметить, что в сравнении за 3 последних года (2018-2020 гг.) выросла доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня основного общего образования по 5 показателям (28%) из 18 (Таблица 8).

**Итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2018-2020 гг.)**

Таблица 8

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Вопросы**  **анкеты** | **2020 г.** | **2019 г.** | **2018 г.** |
| полностью удовлетворены | не удовлетв. | полностью удовлетворены | не удовлетв. | полностью удовлетворены | не удовлетв. |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| **Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания об-ся** | 1.Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой | 69,3 | 70,9 | 6,5 | 5,5 | 66,1 | 66,9 | 6 | 4,2 | 69,8 | 71,5 | 5,4 | 3,7 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины\* | 80,1 | 81,9 | 4,6 | 4,4 | 75,8 | 78 | 5,7 | 4,7 | 79,1 | 81,7 | 4,8 | 3,7 |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой\* | 64 | 68,3 | 9,4 | 8,9 | 57,6 | 60,8 | 15,1 | 12,6 | 59,7 | 65,1 | 14,2 | 11,7 |
| 4.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья обучающихся \* | 69,9 | 74,3 | 7,7 | 5,7 | 63,6 | 69,6 | 10,5 | 7,8 | 66 | 70,1 | 10,3 | 7,1 |
| 5.Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет\* | 60,2 | 71,3 | 17,7 | 12 | 55,7 | 66,7 | 22,1 | 14,7 | 56,1 | 67,6 | 24 | 13,5 |
| **Социально-психологический климат в ОО** | 6.Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе | 71,5 | 77,6 | 7,1 | 5,3 | 70,7 | 78 | 8,9 | 5,1 | 70,5 | 77,4 | 8,6 | 5,3 |
| 7.Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива | 71,7 | 77,4 | 7,4 | 5,4 | 71,9 | 75,4 | 7,7 | 7,9 | 71,1 | 77,6 | 8 | 6,4 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося\*возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ | 70,1 | 74,2 | 9,2 | 6,5 | 68,2 | 73,1 | 8,5 | 6,3 | 69,4 | 74 | 8,6 | 6,1 |
| 9.Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 78,5 | 83,4 | 4,7 | 2,9 | 77,5 | 84,7 | 4 | 3,2 | 79,2 | 85,5 | 17,5 | 2,4 |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | 10.Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 75,3 | 75,8 | 4,6 | 4,1 | 76,4 | 78,9 | 3,5 | 13,2 | 77,1 | 78,3 | 3,1 | 2,8 |
| 11.Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы | 79,6 | 81,1 | 4,5 | 3,6 | 80,2 | 82,1 | 3,2 | 3 | 80,6 | 83,9 | 3,6 | 2,9 |
| 12.Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений обучающихся | 68,3 | 76 | 8,2 | 5,3 | 66,7 | 76,4 | 6,4 | 3,9 | 68,3 | 77 | 5,9 | 3,6 |
| 13.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся | 74 | 78,5 | 7,4 | 4,6 | 72,6 | 76,1 | 6,3 | 4,5 | 73,5 | 80,5 | 5,8 | 3,4 |
| 14.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 70,3 | 70,4 | 9,0 | 8,3 | 66,8 | 69,2 | 8,9 | 9,4 | 69 | 71,3 | 8,4 | 7,9 |
| 15.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися в основной школе, для продолжения обучения в 10 классе. | 70,9 | 71,4 | 8,8 | 7,5 | 71,4 | 73,4 | 8,2 | 6,6 | 74,4 | 75,3 | 6,5 | 18,8 |
| 16.Использование услуг репетиторов | 31,2 | 31,0 | - | - | 28,4 | 28,3 | - | - | 36,6 | 36,8 | - | - |
| **Открытость ОО** | 17.Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы | - | 81,5 | - | 5,3 | - | 81,5 | - | 5,9 | - | 81,5 | - | 6,2 |
| 18.Удовлетворенность эффективностью деятельности администрации школы  | - | 82,9 | - | 4,5 | - | 81,4 | - | 4,9 | - | 81,7 | - | 4,1 |
| **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **82,7** | **84,2** | **5,0** | **3,7** | **81** | **83,8** | **5,7** | **3,4** | **82,2** | **83,9** | **5,2** | **2,8** |

 \*отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2018-2020 гг.)

На уровне основного общего образования почти треть из числа опрошенных (31%) обращается к услугам репетиторов. Из общего числа опрошенных девятиклассников и их родителей более половины (56%) занимаются по одному предмету, 44% - по двум и более предметам (Таблица 9).

В 2020 году основными причинами занятий с репетиторами названы: желание получить более глубокие знания по предмету – 76% обучающихся 9-х классов и 70% родителей, профилактика неуспеваемости по предмету – 41% и 38% соответственно; настояли родители - 34% и 38%, низкое качество преподавания отдельных предметов – 20% и 18%.

Из общего числа девятиклассников пользуются услугами репетиторов в первую очередь по предметам, обязательным для сдачи ОГЭ - математике и русскому языку – 58% и 37% соответственно. По иностранному языку – 23%, по обществознанию, физике, химии – до11%.

Необходимо отметить, что в 2020 году, по сравнению с 2018 годом снизилась доля респондентов (обучающихся 9-х классов и их родителей), обратившихся за помощью к репетиторам - с 37% до 31% (в 2019 г.- 28%).

|  |
| --- |
| Таблица 9 |
| **Пользуются услугами репетитора** | **9 класс** |
| обучающиеся | родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2020 г.** | **2019г.** | **2018г.** | **2020 г.** | **2019г.** | **2018 г.** |
| 1130 | 995 | 1222 | 1085 | 922 | 1035 |
| от общего числа опрошенных | 31,2 | 28,4 | 36,6 | 31 | 28,3 | 36,8 |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 55,8 | 59 | 55,2 | 55,6 | 56,9 | 56,2 |
| по двум и более предметам | 44,2 | 45,1 | 44,7 | 44,4 | 43,7 | 77,8 |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| Русский язык | 37,2 | 32,8 | 30,4 | 34,4 | 32,3 | 31,5 |
| Математика | 58,3 | 56,7 | 67,3 | 54,3 | 59,5 | 66,8 |
| Литература  | 4,3 | 3,2 | 1,9 | 3,6 | 3 | 2,6 |
| Обществознание | 10,2 | 10,4 | 9,7 | 8,8 | 9,8 | 9,4 |
| Физика | 10,5 | 11,1 | 11,5 | 10,3 | 11,8 | 12,3 |
| Химия | 10,9 | 14,1 | 8,4 | 9,5 | 14,2 | 9,2 |
| Биология | 6,7 | 8,3 | 7,0 | 5,5 | 7,3 | 6,8 |
| История | 3,6 | 3,4 | 3,4 | 2,9 | 4,1 | 4,3 |
| Иностранный язык | 23,2 | 24,8 | 24,7 | 24,7 | 26,1 | 26,4 |
| Информатика и ИКТ | 5,5 | 5,8 | 5,1 | 4,4 | 5 | 4,4 |
| География | 6,0 | 2,5 | 2,5 | 5,2 | 2,2 | 2,5 |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 75,6 | 78,2 | 81,3 | 69,9 | 76 | 75,8 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 41,3 | 48,5 | 50,9 | 38,2 | 48,4 | 40 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 20,3 | 21 | 24,6 | 18,2 | 25,5 | 22,6 |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 33,7 | 29,3 | 26,5 | 38,4 | 41,3 | 38,4 |

**4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня среднего**

**общего образования**

**(итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей)**

В 2020 году в анкетировании приняли участие 1913 обучающихся 11-х классов и 1830 родителей одиннадцатиклассников из 124 ОО 42 МО.

Средний показатель удовлетворенности обучающихся 11-х классов по региону составил 83,1%, что выше показателя 2019г. и незначительно ниже 2018г. В сравнении за 3 последних года доля частично удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг снизилась до 11%, а доля респондентов, полностью не удовлетворенных незначительно увеличилась - до 5,3%.

Средний показатель удовлетворенности родителей обучающихся 11-х классов по региону вырос относительно показателей 2018-2019 гг. и составил 86,8%. Среди данной категории снизилась доля частично удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – до 9,6% в 2020 году. Вместе с тем выросла доля полностью не удовлетворенных – до 3,6% (Таблица 10).

**Показатели удовлетворенности обучающихся 11-х классов и родителей**

**качеством образовательных услуг, предоставляемых ОО Тверской области**

**за три года (2018-2020гг)**

 Таблица 10

|  |
| --- |
| Показатели удовлетворенности |
| Год | удовлетворены полностью | частично удовлетворены | не удовлетворены |
| ***Обучающиеся 11-х классов*** |
| 2020 г. | 83,1 | 11,4 | 5,3 |
| 2019 г. | 81,5 | 13,7 | 4,8 |
| 2018 г. | 83,5 | 12,1 | 4,3 |
| ***Родители обучающихся 11-х классов*** |
| 2020 г. | 86,8 | 9,6 | 3,6 |
| 2019 г. | 85,5 | 12,2 | 2,3 |
| 2018 г. | 85,5 | 11,2 | 2,8 |

В 2020 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности среди обучающихся 11-х классов и их родителей выявлен в общеобразовательных организациях 13 (31%) МО, в т.ч. в 7 (17%) МО (Жарковском, Максатихинском, Пеновском, Сандовском, Спировском, Торжокском, Торопецком районах) он составил 100% (Таблица 11).

В сравнении за 3 года выросла доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, в ряде муниципалитетов, например: г.Кимры, г.Тверь, Бежецкий, Бологовский, Весьегонский, Западнодвинский, Калязинский, Максатихинский, Пеновский, Селижаровский, Спировский районы, Удомельский г.о.

На протяжении трех последних лет стабильно высокие показатели удовлетворенности по итогам уровня среднего общего образования демонстрируют обучающиеся и родители ОО из 12 (29%) МО: г.Ржев (от 80% до 93%), Жарковский (100%), Калининский (82-93%), Кашинский г.о. (90-100%), Кимрский (85-100%), Кувшиновский (81-96%), Лихославльский (85-100%), Нелидовский г.о. (89-100%), Оленинский (90-100%), Сандовский (87-100%), Торжокский (95-100%), Торопецкий (100%) районы.

Среди опрошенных в текущем году обучающихся 11-х классов и их родителей отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 17 (40%) МО. В течение трех лет - в 6 МО: Весьегонский, Жарковский, Кимрский, Кувшиновский, Сандовский, Торопецкий районы.

Вместе с тем, самые низкие показатели удовлетворенности в 2020 году выявлены в 4 МО: Бельском районе (доля полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, составила 59% у обучающихся 11-х классов и 71% у родителей), Зубцовском ( 59% и 79% соответственно), Краснохолмском (59 и 73%) и ЗАТО Солнечный (60 и 40%).

В сравнении за 3 года значительно снизилась доля полностью удовлетворенных в 5 (12%) МО: Андреапольском, Бельском, Зубцовском, Краснохолмском, Рамешковском районах.

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 11-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2018-2020 гг.)**

Таблица 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Средний показатель по МО |
| **2020 г.** | **2019 г.** | **2018 г.** |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. |
|  | г. Кимры | 86,7 | 94,0 | 1,9 | 0,0 | 81,3 | 75,7 | 4,0 | 5,4 | 86,4 | 80,4 | 5,1 | 3,6 |
|  | г. Ржев | 91,4 | 87,8 | 3,2 | 3,3 | 83,3 | 80,0 | 2,1 | 5,0 | 93,4 | 90,5 | 2,2 | 3,2 |
|  | г. Тверь | 81,9 | 88,2 | 7,2 | 5,3 | 74,3 | 87,3 | 5,5 | 2,2 | 80,4 | 82,2 | 5,8 | 4,5 |
|  | г. Торжок | 83,1 | 93,5 | 8,1 | 0,8 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 76,9 | 88,8 | 8,7 | 2 |
|  | Андреапольский р-н | 71,1 | 66,7 | 8,9 | 13,3 | 86,4 | 95,5 | 13,6 | 0,0 | 93,9 | 93,8 | 3 | 3,1 |
|  | Бежецкий р-н | 98,2 | 92,7 | 0,0 | 5,5 | 92,9 | 88,9 | 7,1 | 0,0 | 69,7 | 92,6 | 15,2 | 3,7 |
|  | Бельский р -н | 58,8 | 70,6 | 5,9 | 11,8 | 73,3 | 100 | 6,7 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Бологовский р-н | 87,5 | 83,3 | 1,8 | 4,2 | 76,7 | 83,3 | 0,0 | 0,0 | 84,7 | 74,5 | 5,6 | 0 |
|  | Весьегонский р-н | 89,5 | 88,2 | 0,0 | 0,0 | 57,1 | 85,7 | 0,0 | 0,0 | 87 | 86,4 | 0 | 0 |
|  | Вышневолоцкий г.о. | 67,9 | 79,7 | 7,7 | 9,5 | 79,2 | 82,6 | 0,8 | 2,5 | 93,6 | 91,2 | 2,6 | 2,9 |
|  | Жарковский р-н | 100 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Западнодвинский  | 97,0 | 93,9 | 0,0 | 0,0 | 76,5 | 76,5 | 8,8 | 5,9 | 65,6 | 92,6 | 12,5 | 0 |
|  | Зубцовский р-н | 58,8 | 78,6 | 24 | 7,1 | 90,0 | 100 | 0,0 | 0,0 | 90,9 | 80 | 9,1 | 20 |
|  | Калининский р-н | 82,1 | 84,2 | 2,6 | 5,3 | 92,5 | 87,2 | 2,5 | 2,6 | 93,1 | 89,7 | 3,4 | 6,9 |
|  | Калязинский р-н | 98,3 | 96,7 | 1,7 | 0,0 | 76,9 | 81,8 | 15,4 | 1,8 | 77,8 | 65,7 | 6,7 | 8,6 |
|  | Кашинский г.о. | 100 | 93,8 | 0,0 | 0,0 | 90,0 | 96,7 | 3,3 | 3,3 | 92,3 | 94,4 | 0 | 0 |
|  | Кесовогорский р-н | 72,2 | 94,4 | 5,6 | 5,6 | 94,7 | 82,4 | 0,0 | 0,0 | 45,5 | 100 | 0 | 0 |
|  | Кимрский р-н | 85,0 | 94,4 | 0,0 | 0,0 | 90,0 | 90,0 | 0,0 | 0,0 | 88,9 | 100 | 0 | 0 |
|  | Конаковский р-н | 69,8 | 66,0 | 14 | 8,5 | 77,6 | 84,3 | 10,5 | 0,0 | 71,1 | 68,7 | 10 | 8,4 |
|  | Краснохолмский р-н | 59,5 | 73,2 | 7,1 | 4,9 | 86,4 | 90,5 | 0,0 | 0,0 | 91,3 | 94,7 | 0 | 0 |
|  | Кувшиновский р-н | 81,0 | 95,2 | 0,0 | 0,0 | 92,9 | 92,9 | 0,0 | 0,0 | 96,3 | 92,6 | 0 | 0 |
|  | Лесной р-н | 89,5 | 88,9 | 10 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 79,2 | 95,8 | 0 | 4,2 |
|  | Лихославльский р-н | 85,4 | 95,1 | 2,4 | 0,0 | 90,5 | 95,2 | 0,0 | 0,0 | 93,5 | 100 | 0 | 0 |
|  | Максатихинский р-н | 100 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 86,2 | 75,9 | 3,4 | 6,9 | 93,3 | 86,7 | 0 | 0 |
|  | Молоковский р-н | 80,0 | 75,0 | 0,0 | 0,0 | 50,0 | 20,0 | 50,0 | 20,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Нелидовский г.о. | 96,9 | 89,1 | 0,0 | 1,6 | 94,1 | 92,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Оленинский р-н | 90,0 | 96,7 | 6,7 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Осташковский г.о. | 75,0 | 83,9 | 0,0 | 0,0 | 72,0 | 84,0 | 28,0 | 4,0 | 53,3 | 73,3 | 0 | 6,7 |
|  | Пеновский р-н | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 91,3 | 78,3 | 4,3 | 4,3 | 73,3 | 40 | 20 | 0 |
|  | Рамешковский р-н | 66,7 | 72,7 | 15 | 6,1 | 100 | 90,9 | 0,0 | 0,0 | 91,7 | 91,7 | 0 | 0 |
|  | Ржевский р-н | 75,0 | 66,7 | 0,0 | 0,0 | 40,0 | 40,0 | 0,0 | 20,0 | 83,3 | 91,7 | 0 | 0 |
|  | Сандовский р-н | 100 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 86,7 | 90,9 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Селижаровский р-н | 89,3 | 92,9 | 3,6 | 0,0 | 71,4 | 84,2 | 4,8 | 5,3 | 82,6 | 78,9 | 0 | 0 |
|  | Сонковский р-н | 66,7 | 77,8 | 11 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 63,6 | 71,4 | 0 | 0 |
|  | Спировский р-н | 100 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | 85,7 | 0,0 | 7,1 | 55,6 | 55,6 | 0 | 0 |
|  | Старицкий р-н | 100 | 96,7 | 0,0 | 0,0 | 65,5 | 57,1 | 17,2 | 4,8 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Торжокский р-н | 100 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 95,2 | 95,0 | 4,8 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Торопецкий р-н | 100 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | Удомельский г.о. | 80,0 | 87,1 | 1,7 | 0,0 | 76,6 | 86,1 | 0,0 | 0,0 | 61,1 | 58,1 | 2,8 | 0 |
|  | Фировский р-н | 77,8 | 57,1 | 11 | 7,1 | 42,9 | 71,4 | 28,6 | 14,3 | 84,2 | 85 | 0 | 0 |
|  | ЗАТО Озёрный | 76,2 | 78,6 | 7,1 | 7,1 | 80,6 | 80,6 | 0,0 | 0,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |
|  | ЗАТО Солнечный | 60,0 | 40,0 | 0,0 | 0,0 | - | - | - | - | 100 | 88,9 | 0 | 0 |
|  | **Среднерегиональ-ный показатель** | **83,1** | **86,8** | **5,3** | **3,6** | **81,5** | **85,5** | **4,8** | **2,3** | **83,5** | **85,5** | **4,3** | **2,8** |

 Анализ проведенного анкетирования выявил те аспекты процесса обучения в школе, которые вызывают наибольшую и наименьшую удовлетворенность среди обучающихся 11-х классов и родителей одиннадцатиклассников (Таблица 12).

В 2020 году наибольшую удовлетворенность данные категории респондентов демонстрируют:

- взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (83% обучающиеся, 88% родители);

- обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (83% и 84% соответственно);

- доброжелательной психологической атмосферой в классе (81% и 85%).

- своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы (81% и 85%);

- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (76% и 80%).

- информированностью о результатах работы школы (85% родителей);

- эффективностью деятельности администрации школы (85% родителей).

Менее удовлетворены:

- объективностью методов и критериев оценки учебных достижений (69% и 75%);

- условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья (67% и 72%);

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (67% и 71%);

- оснащенностью школы материально-технической базой (68% и 70%);

- организацией и качеством питания в школьной столовой (63% и 67%);

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (56% и 68%);

 Необходимо отметить, что в сравнении за 3 последних года (2018-2020 гг.) выросла доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровня среднего общего образования по 12 показателям (67%) из 18 (Таблица 12).

**Итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых**

**образовательных услуг за три года (2018-2020 гг.)**

Таблица 12

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Вопросы****анкеты** | **2020 г.** | **2019 г.** | **2018 г.** |
| полностью удовлетворены | не удовл. | полностью удовлетворены | не удовл. | полностью удовлетворены | не удовл. |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| **Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания об-ся** | 1.Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой\* | 67,9 | 70,1 | 5,9 | 4,8 | 67,4 | 69,7 | 4,1 | 4,1 | 66,2 | 69,6 | 4,1 | 3,4 |
| 2.Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины\* | 82,6 | 83,7 | 3,2 | 4,0 | 81,2 | 82,7 | 3,7 | 4 | 78,9 | 80,5 | 3,9 | 5,2 |
| 3.Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой\* | 62,7 | 67,3 | 12,8 | 11,6 | 56,2 | 62,2 | 14,9 | 12,9 | 56,5 | 59,5 | 14,9 | 14,5 |
| 4.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья обучающихся | 67,3 | 72,0 | 9,5 | 21,3 | 67,5 | 72,8 | 8,9 | 6,7 | 62,8 | 67 | 10,7 | 7,7 |
| 5.Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет  | 56,1 | 67,7 | 20,8 | 13,4 | 56,5 | 65,7 | 21,7 | 14,3 | 51,8 | 61,7 | 23,9 | 16,3 |
| **Социально-психологический климат в ОО** | 6.Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе\* | 81,0 | 85,1 | 5,5 | 3,9 | 77 | 83,8 | 3,8 | 3,5 | 73,3 | 81,6 | 6,1 | 4,2 |
| 7.Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива\* | 76,4 | 81,5 | 6,8 | 4,9 | 75 | 80,7 | 6,1 | 4,6 | 69,4 | 77,6 | 9,5 | 17,4 |
| 8.Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ\* | 70,3 | 75,5 | 9,2 | 6,0 | 69,1 | 73,3 | 8,5 | 6,0 | 65,2 | 71,9 | 11 | 7,2 |
| 9.Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы\* | 83,3 | 87,8 | 2,1 | 2,1 | 81,4 | 87,2 | 2,9 | 1,6 | 78,9 | 87 | 3 | 2,4 |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | 10.Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания\* | 75,8 | 80,3 | 3,5 | 3,2 | 74,4 | 77,3 | 3,6 | 2,6 | 72,1 | 75,9 | 3,6 | 2,8 |
| 11.Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы | 80,7 | 84,7 | 3,1 | 3,0 | 81,1 | 82,6 | 3,4 | 1,8 | 78,9 | 81,8 | 2,3 | 2,4 |
| 12.Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений обучающихся  | 69,2 | 74,9 | 6,2 | 4,5 | 66 | 76,8 | 6,3 | 3,8 | 64,3 | 73,4 | 6,2 | 5,4 |
| 13.Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации обучающихся\* | 73,8 | 79,6 | 5,9 | 3,8 | 73,8 | 78,6 | 4,8 | 3,1 | 69,4 | 78,1 | 6,3 | 4,4 |
| 14.Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 67,2 | 70,7 | 9,2 | 7,9 | 66,7 | 72,8 | 7,8 | 7,6 | 61,6 | 67,4 | 11 | 7,8 |
| 15.Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимися в школе, для продолжения образования\* | 75,8 | 76,8 | 5,2 | 3,9 | 75,6 | 75 | 4,5 | 4,3 | 74,9 | 73,4 | 4,2 | 5,2 |
| 16.Использование услуг репетиторов | 57,2 | 59,5 | - | - | 60,8 | 60,7 | - | - | 58,6 | 59 | - | - |
| **Открытость ОО** | 17.Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы\* | - | 85,3 | - | 4,6 | - | 80,8 | - | 6,2 | - | 81,3 | - | 5,7 |
| 18.Удовлетворенность эффективностью деятельности администрации школы \* | - | 85,0 | - | 4,2 | - | 80,9 | - | 4,4 | - | 80,9 | - | 4,6 |
|  **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **83,1** | **86,8** | **5,3** | **3,6** | **81,5** | **85,5** | **4,8** | **2,3** | **83,5** | **85,4** | **4,3** | **2,8** |

 \*отмечены показатели с положительной динамикой за 3 года (2018-2020 гг.)

На уровне среднего общего образования более половины (около 60%) из числа опрошенных обращаются к услугам репетиторов. Из общего числа опрошенных одиннадцатиклассников и их родителей почти треть занимаются по одному предмету, более 60% - по двум и более предметам (Таблица 13).

В 2020 году основными причинами занятий с репетиторами названы: желание получить более глубокие знания по предмету – 92% обучающихся 11-х классов и 83% родителей, профилактика неуспеваемости по предмету – 29% и 21% соответственно; настояли родители - 20% и 28%, низкое качество преподавания отдельных предметов – 19% и 16%.

Из общего числа одиннадцатиклассников пользуются услугами репетиторов в первую очередь по предметам, обязательным для сдачи ЕГЭ - математике и русскому языку – 66% и 44% соответственно; а также наиболее выбираемым для сдачи ГИА предметам: обществознанию – 27%, физике – 24%, химии –16%, биологии – 15%.

Необходимо отметить, что в сравнении за 3 года (2018-2020 гг.) наблюдается положительная динамика по снижению доли респондентов (обучающихся 11-х классов и их родителей), обратившихся за помощью к репетиторам.

Таблица 13

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **11 класс** |
| обучающиеся | родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2020 г.** | **2019г.** | **2018 г.** | **2020 г.** | **2019 г.** | **2018 г.** |
| 1094 | 914 | 956 | 1088 | 856 | 888 |
|  от общего числа опрошенных | 57,2 | 60,8 | 58,6 | 59,5 | 60,7 | 59,4 |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 31,7 | 40,2 | 36,7 | 39,8 | 38,1 | 35,9 |
| по двум и более предметам | 68,3 | 60 | 63,2 | 60,2 | 61,0 | 64 |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| Русский язык | 44,0 | 40,3 | 44,5 | 41,4 | 40,4 | 41,3 |
| Математика | 66,2 | 57,7 | 66,2 | 61,9 | 59,7 | 44,1 |
| Литература  | 3,5 | 5,1 | 4,2 | 3,3 | 5,5 | 3,2 |
| Обществознание | 27,0 | 24,4 | 22,4 | 26,6 | 22,8 | 10,4 |
| Физика | 24,1 | 21,6 | 25,7 | 22,8 | 22,1 | 16,7 |
| Химия | 16,4 | 15,9 | 15,5 | 15,9 | 17,1 | 11,4 |
| Биология | 14,8 | 15 | 14,7 | 14,2 | 14,7 | 9,6 |
| История | 11,8 | 10,2 | 10,8 | 12,6 | 9,7 | 5 |
| Иностранный язык | 13,3 | 13,1 | 13,7 | 13,6 | 13,1 | 8,6 |
| Информатика и ИКТ | 4,6 | 4,7 | 3,7 | 5 | 4,8 | 2,4 |
| География | 0,8 | 0,9 | 1 | 1,1 | 0,9 | 1 |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 92,1 | 90,2 | 91,5 | 83,0 | 87,1 | 82,8 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 28,7 | 33,3 | 30,3 | 21,2 | 33,6 | 28,6 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 18,7 | 21 | 21,9 | 15,7 | 20,9 | 19,9 |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 19,6 | 23,3 | 13,9 | 27,8 | 29,0 | 25,2 |

**5. Основные выводы**

1. В 2020 году в исследовании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг приняли участие 15168 человек из 162 общеобразовательных организаций 42 муниципальных образований (2019г. – 13379 чел., 2018г. – 12947чел.), том числе:

- 4296 родителей обучающихся 4-х классов из 142 ОО (2019г. – 3757 чел. из 132 ОО; 2018г. – 3664 чел. из 149 ОО);

- 3627 обучающихся 9-х классов из 142 ОО (2019г. – 3455 чел. из 138 ОО; 2018 г. – 3343 чел. из 136 ОО);

- 3502 родителей обучающихся 9-х классов из 142 ОО (2019г. – 3254 чел. из 141 ОО; 2018 г. – 2815 чел. из 139 ОО);

- 1913 обучающихся 11-х классов из 124 ОО (2019г. – 1503 чел. из 101 ОО; 2018г. – 1631чел из 101 ОО);

- 1830 родителей обучающихся 11-х классов из 124 ОО (2019г. – 1410 чел. из 101 ОО; 2018г. – 1494 чел из 101 ОО).

2. По результатам проведенного анкетирования определена степень удовлетворенности потребителей получаемыми образовательными услугами на всех исследуемых уровнях общего образования:

-по итогам уровня начального общего образования (далее – НОО) - 90,2%;

-по итогам уровня основного общего образования (далее – ООО) - 82,7% у обучающихся 9-х классов и 84,2% у родителей девятиклассников;

-по итогам уровня среднего общего образования (далее – СОО) - 83,1% у обучающихся 11-х классов и 86,8% у родителей одиннадцатиклассников.

В сравнении за 3 последних года (2018-2020 гг.) на всех исследуемых уровнях школьного образования наблюдается положительная динамика по доле респондентов, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями (за исключением обучающихся 11 классов).

В течение трех лет самый высокий уровень удовлетворенности демонстрируют родители обучающихся 4-х классов – около 90%. В 9-х и 11-х классах – более 80% (Диаграмма 1).

**Доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством**

 **предоставляемых образовательных услуг за 3 года (2018-2020 г.)**

Диаграмма 1

3. В 2020 году высокие показатели удовлетворенности демонстрируют родители обучающихся 4-х, 9-х, 11-х классов и обучающиеся 9-х и 11-х классов из 22 МО:

- более 80% составила доля родителей и обучающихся, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг – в 13 МО: г.Кимры, г.Ржев, г.Торжок, Бологовский, Калининский, Калязинский, Кимрский, Лесной, Лихославльский, Нелидовский г.о., Пеновский, Сандовский, Селижаровский районы;

- более 90% - 8 МО: Бежецкий, Жарковский, Западнодвинский, Кашинский г.о., Оленинский, Спировский, Старицкий, Торопецкий районы.

100% - Торжокский район.

4. В течение трех лет (2018 – 2020 гг.) стабильно высокий (более 80%) уровень удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют:

- родители обучающихся 4-х классов из 22 МО;

- обучающиеся 9-х и их родители из 13 МО;

- обучающиеся 11-х и их родители из 12 МО.

 Высокие показатели удовлетворенности отмечены по итогам уровней НОО, ООО и СОО на протяжении 3-х лет в 7 МО: г.Ржев, Калининский, Лихославльский, Нелидовский г.о., Сандовский, Торжокский и Торопецкий районы.

 5. В сравнении за 3 года положительная динамика по доле респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, выявлена в ряде муниципалитетов, например: г.Кимры (4 и 11 кл.), г. Ржев (9 кл.), г.Торжок (9 кл.), г. Тверь (11 кл.), Бежецкий (9 и 11 кл.), Бологовский (4, 9 и 11 кл.), Весьегонский (11 кл.), Западнодвинский (4, 9 и 11 кл.), Калязинский (9 и 11 кл.), Кашинский г.о.(9 кл.), Максатихинский (11 кл.), Спировский (4 и 11 кл.) районы, Удомельский г.о. (11 кл.).

 6. Среди опрошенных в текущем году родителей четвероклассников отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 23 (55%) МО. Среди обучающихся 9-х классов и их родителей - в 11 (26%) МО; обучающихся 11-х классов и их родителей - в 17 (40%) МО.

 Нет неудовлетворенных на всех исследуемых уровнях общего образования в 5 МО: Жарковском, Западнодвинском, Кимрском, Сандовском, Спировском районах.

 7. Вместе с тем, в 2020 году самый низкий уровень удовлетворенности выявлен:

- 4 классы - в Бельском районе – доля родителей обучающихся 4-х классов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых ОО образовательных услуг, составила 59%.

- 9 классы - в 5 МО: Бельском районе (70% у обучающихся 9-х классов и 72% у родителей девятиклассников), Зубцовском (66% и 73% соответственно), Кувшиновском (70 и 73%), Ржевском (67 и 76%) районах и ЗАТО Солнечный (37 и 31%).

- 11 классы - в 4 МО: Бельском районе (59% у обучающихся 11-х классов и 71% у родителей одиннадцатиклассников), Зубцовском ( 59% и 79% соответственно), Краснохолмском (59 и 73%) районах и ЗАТО Солнечный (60 и 40%).

 8. В сравнении за 3 года отрицательная динамика по доле полностью удовлетворенных выявлена в следующих МО:

- 4 классы- в 6 (14%) МО: Бельском, Весьегонском, Краснохолмском, Рамешковском, Ржевском районах, Удомельском г.о.

- 9 классы- в 5 (12%) МО: г.Тверь, Бельском, Зубцовском, Ржевском районах, ЗАТО Солнечный.

- 11 классы- в 5 (12%) МО: Андреапольском, Бельском, Зубцовском, Краснохолмском, Рамешковском районах.

 9. Среди отдельных показателей, характеризующих качество образовательных услуг, наиболее высокая удовлетворенность (75-93%) выявлена по следующим аспектам:

- взаимоотношения с классным руководителем и другими специалистами школы (4 кл - 93% родителей; 9 кл.- 79% обучающихся и 83% родителей; 11 кл.- 83% обучающихся и 88% родителей);

- обеспечение безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдение правил внутреннего распорядка и дисциплины (4 кл. - 81% родителей; 9 кл.- 80% обучающихся и 82% родителей; 11 кл.- 83% обучающихся и 84% родителей);

- своевременный и достаточный контроль за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы (4 кл. – 92% родителей; 9 кл.- 80% обучающихся и 81% родителей; 11 кл.- 81% обучающихся и 85% родителей);

- профессионализм учителей, их стремление дать хорошие и прочные знания (4 кл. – 91% родителей; 9 кл.- 75% обучающихся и 76% родителей; 11 кл.- 76% обучающихся и 80% родителей);

- информированность родителей о результатах работы школы (4 кл. – 88% родителей; 9 кл.- 82%; 11 кл- 85%);

- эффективность деятельности администрации школы (4 кл. – 87% родителей; 9 кл.- 83% родителей; 11 кл- 85% родителей).

10. Сравнительно низкая удовлетворенность (56-74%) такими критериями, как:

 - качество питания в школьной столовой: 4 класс – 71% родителей; 9 класс – 64% обучающихся и 68% родителей; 11 класс – 63% обучающихся и 67% родителей;

 - перечень и качество оказываемых ОО дополнительных образовательных услуг (4 класс - 74% родителей; 9 класс – 70% обучающихся и родителей; 11 класс – 67% обучающиеся и 71% родителей);

 - возможность выхода в интернет (4 класс - 68% родителей; 9 класс – 60% обучающихся и 71% родителей; 11 класс – 56% обучающиеся и 68% родителей);

- оснащенность школы материально-технической базой (4 класс - 68% родителей; 9 класс – 69% обучающихся и 71% родителей; 11 класс – 68% обучающиеся и 70% родителей).

11. Необходимо отметить, что в целом в сравнении за 3 последних года (2018-2020 гг.) выросла доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам уровней:

- начального общего образования - по 15 показателям (83%) из 18 (Диаграммы 2 - 4);

- основного общего образования - по 5 (28%) из 18 (Диаграмма 5);

- среднего общего образования - по 12 (67%) из 18 (Диаграммы 6 - 8).

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг с положительной динамикой за 3 года (2018-2020) по итогам уровня НОО**

Диаграмма 2

Диаграмма 3

Диаграмма 4

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг с положительной динамикой за 3 года (2018-2020) по итогам уровня ООО**

Диаграмма 5

**Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг с положительной динамикой за 3 года (2018-2020) по итогам уровня СОО**

Диаграмма 6

Диаграмма 7

Диаграмма 8

12. Анализ спроса на репетиторские услуги в 2020 году показал следующее.

 На уровне начального общего образования пятая часть (22,3%) родителей четвероклассников обращается к услугам репетиторов. Из их числа 73% занимаются по одному предмету, 27% - по двум и более предметам.

На уровне основного общего образования - почти треть (31%) пользуются услугами репетиторов. Более половины (56%) занимаются по одному предмету, 44% - по двум и более предметам.

На уровне среднего общего образования с репетиторами занимаются более половины (около 60%) респондентов. Почти треть из них - по одному предмету, более 60% - по двум и более предметам.

**Использование услуг репетиторов за 3 года (2018-2020 гг.)**

Диаграмма 9

13. Из общего числа опрошенных родителей четвероклассников около трети нуждаются в услугах репетиторов по математике и русскому языку – 25% и 27% соответственно, по иностранному языку – 79%.

В 9-х классах занимаются с репетиторами в первую очередь по предметам, обязательным для сдачи ОГЭ - математике и русскому языку – 58% и 37% соответственно.

По иностранному языку – 23%, по обществознанию, физике, химии – до11%.

В 11-х классах - по предметам, обязательным для сдачи ЕГЭ - математике и русскому языку – 66% и 44% соответственно; а также предметам, наиболее выбираемым для сдачи ГИА: обществознанию – 27%, физике – 24%, химии –16%, биологии – 15%.

14. Анализ причин, по которым обучающиеся и их родители обращаются к репетиторам показал, что вне зависимости от параллели фактически для каждой группы из числа опрошенных, занятие с репетитором обусловлено в первую очередь желанием получить более глубокие знания по предмету и для профилактики неуспеваемости по предмету. (Таблица 2)

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Причины, по которым обучающиеся занимаются с репетитором** | Мнение родителей | Мнение обучающихся |
| 4 класс | 9 класс | 11 класс | 9 класс | 11 класс |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 68,4 | 69,9 | 83 | 75,6 | 92,1 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 50,8 | 38,2 | 21,2 | 41,3 | 28,7 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 16 | 18,2 | 15,7 | 20,3 | 18,7 |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 28,4 | 38,4 | 27,8 | 33,7 | 19,6 |

 15.Результаты данного исследования целесообразно обсудить на совещаниях с руководителями ОО, педагогических советах школ, родительских собраниях, методических объединениях учителей и проанализировать те стороны жизнедеятельности образовательных организаций, в отношении которых необходимо усилить работу для обеспечения качества образования на всех уровнях общего образования.